Introducere în problematica conflictului

Ați trîntit vreodată ușa în urma dumneavoastră, ieșind furios din încăpere? Vi s-a întîmplat să vă simțiți jignit de spusele cuiva? V-ați certat cu mama? Dacă răspunsul este afirmativ pentru oricare din aceste întrebări, înseamnă că v-ați aflat într-o situație conflictuală.

Ați dorit vreodată să vă fi purtat în contextul conflictului și altfel decît ați făcut-o? Într-un fel sau altul, ați avut conflicte toată viața și astfel v-ați format, deja, anumite abilități de a le rezolva. Dacă doriți să mai învățați cîteva, vă invităm să parcurgeți această carte. Ca indivizi cu nevoi, gusturi, opinii și valori diferite sîntem expuși conflictelor. Problema este cum să le facem față.

Conflictele pot sări gardul grădinii, după cum pot trece și granițele țării; ele pot surveni și după ce am făcut curat în bucătărie sau am depoluat mediul înconjurător. Ele pot implica relațiile noastre cele mai intime sau interacțiunile cele mai superficiale. Cînd oamenii nu pot tolera diferențele morale, culturale, religioase sau politice, conflictul este inevitabil și adeseori costisitor.

Conflictul poate deschide căi largi de schimbare sau ne poate incita să ne implicăm. Abilitățile de rezolvare a conflictelor nu garantează întotdeauna soluția, dar pot face din conflict un prilej de a te cunoaște mai bine pe tine însuți și pe ceilalți.

Mai întîi, să vedem ce se întîmplă cînd apare un conflict. Ce credeți că se întîmplă atunci cînd un conflict este prost abordat sau ignorat? Încercați să vă gîndiți la aceasta, ajutîndu-vă de lista de mai jos:

anxietate	singurătate
retragere	mînie înăbușită
amînare	scăderea productivității

neajutorare
confuzie
deteriorare
negare
despărțire
escaladare
polarizare
apatie
resentiment
presiune sanguină
stres
oboseală
agravarea bolii
farfurii sparte!

Dimpotrivă, ce credeți că se întîmplă atunci cînd un conflict este tratat cu competență? Considerați lista următoare:

sentimentul desfășurării normale a evenimentelor
confort
voie bună
vitalitate
fericire
deschidere
eficiență
sentimentul forței
ușurare
camaraderie
senzația succesului
senzația dezvoltării
muncă în echipă
schimbare
creștere
lărgirea relațiilor
pace
relaxare
sănătate
somn fără griji.

Conflictul poate fi pozitiv sau negativ, constructiv sau distructiv, în funcție de ceea ce facem noi din el. Categoric însă, conflictul este doar rareori static - el se poate schimba oricînd. Uneori putem să-i schimbăm cursul doar privindu-l în perspectivă. Putem să transformăm certurile chiar în distracție. Transformarea de această manieră a conflictului este totuși o arta, care necesită o pregătire specială. Primul lucru pe care trebuie să-l învățăm este că certurile noastre și diferențele individuale fac parte din viață și că este o greșeală să eviți conflictul. Viața poate fi mai puțin dureroasă dacă învățăm să anticipăm un conflict potențial și să îl tratăm în mod constructiv.

Conflictul este o oportunitate

Rezolvarea conflictelor depinde în mare măsură de conștientizarea lor. Există indicii care variază de la evident la subtil; acestea sînt **cheile conflictului,** simptome, indicatori, stadii sau **tipuri** distincte ale conflictelor.

TIPURI DE CONFLICTE

Criza

O criză este, fără îndoială, un simptom extrem de evident. Cînd cineva întrerupe o relație sau demisionează este clar că acolo există un conflict care probabil că nu a fost rezolvat.

Violența este un semn indubitabil al crizei, întrucît cearta se înfierbîntă, iar oamenii întrec măsura și se lasă dominați de sentimente. În timpul crizelor, comportamentul normal zboară pe fereastră. Se plănuiesc și uneori se săvîrșesc acte neçugetate.

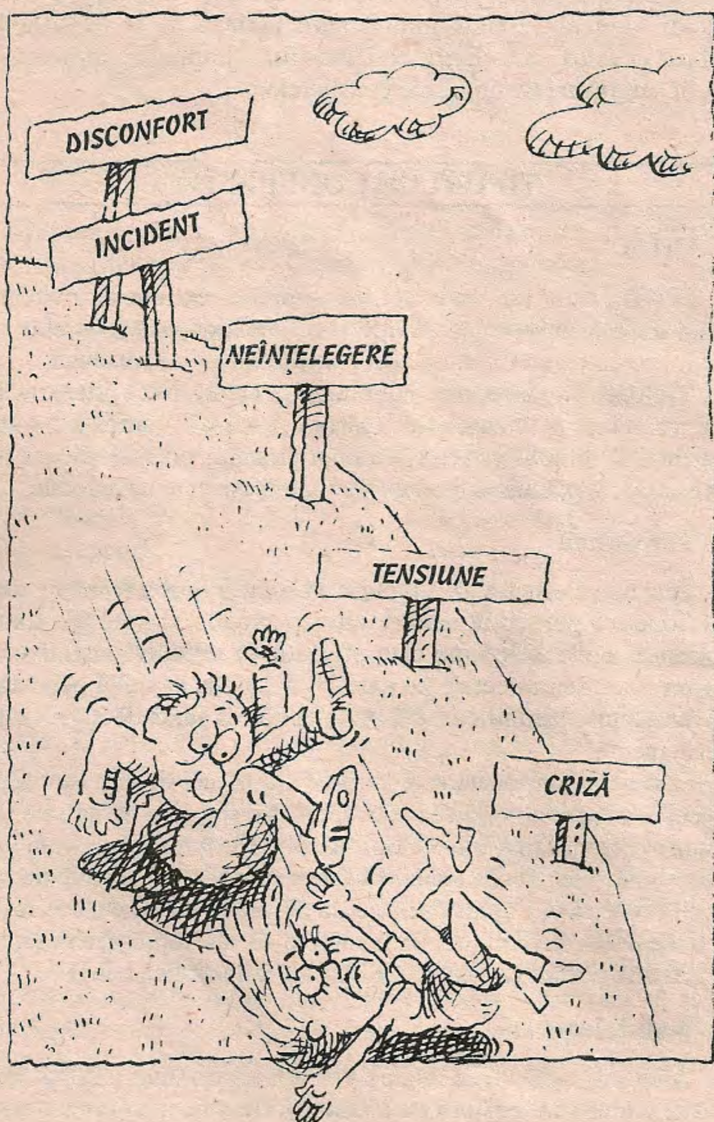
Tensiunea

Tensiunea este un alt simptom evident. Propria tensiune distorsionează percepția asupra altei persoane și aproape toate acțiunile aceleia. Relația este afectată de atitudini negative și opinii fixe. Sentimentele pe care le ai față de cealaltă persoană se înrăutățesc semnificativ. Relația devine o sursă de îngrijorare permanentă.

O situație tensionată este ca o căpiță uscată de fîn, care abia așteaptă o scînteie ca să ia foc. Cînd doi soți stau la masă și el spune: "Dă-mi sarea", iar ea ripostează: "Nu-ți mai place cum gătesc?", este clar că ceva nelalocul lui a dus la acest schimb de replici. Poate că el a ajuns tîrziu acasă de cîteva ori și ea a tras niște concluzii, dar nu are suficiente motive ca să-i reproșeze deschis; este foarte posibil ca totul să fie doar o bănuială fără temei.

Neînțelegerea

Adeseori oamenii se înțeleg greșit unul pe altul, trăgînd concluzii eronate în legătură cu o situație, de obicei datorită comu-


DISCONFORT
INCIDENT
NEÎNȚELEGERE
TENSIUNE
CRIZĂ

nicării neclare sau lipsei de legături între preopinenți. Uneori neînțelegerea survine pentru că situația provoacă irascibilitate cuiva. Gîndul îți revine obsedant la același lucru. Percepțiile asupra problemei sînt alterate.

Incidentele

Indiciul că te afli într-un conflict se relevă de obicei prin fapte minore. Se petrec unele lucruri mărunte care te întristează sau te irită un timp, pentru ca în cîteva zile să le uiți. În exemplul nostru cu "Dă-mi sarea" și "Nu-ți mai place cum gătesc?", tensiunea ei și neînțelegerea ar fi putut fi precedate de mai multe incidente mici, cum ar fi, de exemplu, faptul că el a uitat, de cîteva ori, să-i telefoneze. "Să nu fac scandal pentru nimicuri", va fi gîndit ea atunci, dar aceste mici omisiuni i-au persistat în subconștient. Un incident poate fi, în sine, o problemă simplă, dar dacă este prost perceput poate fi escaladat.

Disconfortul

Disconfortul este sentimentul intuitiv că ceva nu e în ordine, chiar dacă nu poți spune ce anume. Acesta este un moment în care trebuie să-i acorzi atenție intuiției - de fapt, să te bucuri că l-ai sesizat. Întreabă-te: "Pot face ceva *acum* în această chestiune?" Uneori îți dai seama pe loc ce ai de făcut, dar alteori nu-ți revine decît să aștepți în stare de alertă.

Căutați indiciile conflictului

Dacă învățați cum să recunoașteți semnele disconfortului și ale incidentului și dacă reacționați cu promptitudine, puteți, de cele mai multe ori, să evitați ca o situație să degenereze în tensiune, neînțelegere sau criză.

REZUMAT

Primul pas în arta rezolvării conflictului este de a privi conflictul ca pe o oportunitate și de a căuta indiciile conflictului.